

Cash Management
Concentración Inmediata Empresarial
Moneda Nacional
IEV

BLOQUEAR TODOS LOS CANALES ALTERNOS

Form with checkboxes for alternative channels: Alta Cuenta, Banco por Teléfono, Cambio de Instrucción, Banco por Internet, Gubernamental, Corporativa, Empresarial, Comercial, Baja, Cash Windows, Ventanilla, Otros (Indicar). Includes type of service: CIE Tradicional, CIE Referenciado, Pago de Servicios.

Información General del Cliente

Client information form: Nombre de la Empresa (SECRETARIA DE FINANZAS DEL GOBIERNO DEL ESTADO DE JALISCO), Domicilio (CALLE PEDRO MORENO #281), Ciudad (GUADALAJARA), Estado (JALISCO), Código Postal (GUADALAJARA).

Datos Bancomer

Account details form: Cuenta Concentradora, Cuenta Cobro de Comisiones, Cuenta Cargo por Devoluciones. Includes fields for Plaza, Mon., Cuenta, Dígito.

Devolución de documentos form: Indicar la plaza y la sucursal donde desea recibir sus documentos devueltos. Sucursal de Envío Documentos Devueltos (BANCA DE GOBIERNO GUADALAJARA).

Authorized persons form: Indicar el nombre de tres personas autorizadas y facultadas para recoger los cheques devueltos. Includes Name, Apellido Paterno, Apellido Materno, Clave, Teléfono, and Teléfono Fax.

Notification form: Persona autorizada por la empresa para recibir notificaciones por parte de Bancomer, referente a situaciones extraordinarias que se presenta con los cheques devueltos. Includes Name, Apellido Paterno, Apellido Materno, Clave, Teléfono, and Teléfono Fax.

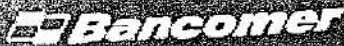
Cash Windows form: ¿Desea recibir su Estado de Cuenta CIE a través de Buzón Electrónico Cash Windows? (Referencia 12). ¿Desea recibir la información de sus Cheques Devueltos vía Buzón Electrónico Cash Windows? (Referencia 13). Includes No. Cont. Cash Windows and Número B-6331.

Service Instructions form: Instrucciones del Servicio. Tipo de Recepción de Depósitos que Desea recibir (Referencia 5). Efectivo y Cheques Bancomer, Cheques otros Bancos sobre la plaza (Cobro inmediato), Cheques otros Bancos otras plazas (Remesas). Disponibilidad de los Recursos (Referencia 6): Inmediata (Mismo día), Salvo buen fin (Día hábil siguiente), Inmediata (vs Línea de servicio).

Capture Instructions form: Instrucciones de Captura de la Referencia y Concepto CIE (Clave de Rutina de Validación) (Referencia 14). Includes fields for Referencia (Formato, Longitud), Concepto (Formato, Longitud), and Clave Rutina Validación (BANCOMER 02).

Monthly Commission form: Factores para el Cobro Mensual de Comisiones por el Servicio (Referencia 7). Includes Comisión General and Otra.

Authorized Signatures form: Firmas Autorizadas. Nombre(s) y Firma(s) del Cliente Facultado, Nombre, Firma, Registro del Ejecutivo Facultado, Bancomer, S.A., Nombre, Firma, Registro del Ejecutivo Facultado, Bancomer, S.A. Includes date: 21 de MAYO de 2002 (Referencia 15) and Tribunales Competentes (Referencia 12).



Cash Management
Concentración Inmediata Empresarial
Moneda Nacional
IEV

BLOQUEAR TODOS LOS CANALES ALTERNOS

Form with checkboxes for alternative channels: Aita Cuenta, Banco por Teléfono, Cambio de Instrucción, Banco por Internet, Gubernamental, Corporativa, Empesarial, Comercial, Baja, Cash Windows, Ventanilla, Otros (Indicar), Tipo de Servicio (CIE Tradicional, CIE Referenciado, Pago de Servicios).

Información General del Cliente

Client information fields: Nombre de la Empresa (SECRETARIA DE FINANZAS DEL GOBIERNO DEL ESTADO DE JALISCO), Domicilio (CALLE PEDRO MORENO #281), Ciudad (GUADALAJARA), Estado (JALISCO), Colonia (CENTRO), Delegación o Municipio (GUADALAJARA).

Datos Bancomer

Account details fields: Cuenta Concentradora, Cuenta Cargo por Devoluciones, Cuenta Cobro de Comisiones por el Servicio, including Plaza, Mon., Cuenta, Dígito, and Extensión.

Indicar la plaza y la sucursal donde desea recibir sus documentos devueltos (En caso de devolución de cheques depositados). Plaza Devolución de Documentos (Referencia 10) and Sucursal de Envío Documentos Devueltos (Referencia 10).

Indicar el nombre de tres personas autorizadas y facultadas para recoger los cheques devueltos en la sucursal descrita (Referencia 11). Includes fields for Nombre (s), Apellido Paterno, Apellido Materno, and phone numbers.

Persona autorizada por la empresa para recibir notificaciones por parte de Bancomer, referente a situaciones extraordinarias que se presenta con los cheques devueltos. Includes fields for Nombre (s), Apellido Paterno, Apellido Materno, and phone numbers.

¿Dece recibir su Estado de Cuenta CIE a través de Buzón Electrónico Cash Windows? (Referencia 12) and ¿Dece recibir la información de los Cheques Devueltos vía Buzón Electrónico Cash Windows? (Referencia 13).

Nota: En caso afirmativo, deberá solicitar su aita de sus buzones a Cash Windows a través del anexo "E" del contrato Cash Windows. Includes fields for No. Cont. Cash Windows and Nombre del Ejecutivo Cash Management / Banca Electrónica.

Instrucciones del Servicio

Service instructions fields: Tipo de Recepción de Depósitos que Desea recibir (Referencia 5), Efectivo y Cheques Bancomer, Cheques otros Bancos sobre la plaza (Cobro inmediato), Cheques otros Bancos otras plazas (Remesas), Disponibilidad de los Recursos (Referencia 6).

Instrucciones de Captura de la Referencia y Concepto CIE (Clave de Rutina de Validación) (Referencia 14). Includes fields for Captura, Referencia, Concepto, Formato, and Longitud.

Factores para el Cobro Mensual de Comisiones por el Servicio (Referencia 7). Includes field for Comisión General.

Notas: 1. La transmisión del concepto tendrá un costo adicional (El que este vigente). 2. El cobro de las comisiones será en forma mensual.

Firmas Autorizadas. Includes fields for Nombre(s) y Firma(s) del Cliente Facultado, Nombre, Firma y Registro del Funcionario Facultado, Bancomer, S.A., and date: GUADALAJARA, JALISCO a 21 de MAYO de 2002.

Tribunales Competentes (Referencia 12)

Cash Management
Concentración Inmediata Empresarial
Moneda Nacional TV

BLOQUEAR TODOS LOS CANALES ALTERNOS

Form with checkboxes for alternative channels: Alta Cuenta, Banco por Teléfono, Cambio de Instrucción, Banco por Internet, Gubernamental, Corporativa, Empesarial, Comercial, Baja, Cash Windows, Ventanilla, Otros (Indicar). Includes type of service: CIE Tradicional, CIE Referenciado, Pago de Servicios.

Información General del Cliente

Client information form: Nombre de la Empresa (Personas morales) / Nombre Completo (Personas físicas con actividad empresarial) (Referencia 1): SECRETARÍA DE FINANZAS DEL GOBIERNO DEL ESTADO DE JALISCO. Domicilio Calle y Número (Referencia 2): CALLE PEDRO MORENO #281. City: GUADALAJARA, State: JALISCO, Postal Code: [redacted].

Datos Bancomer

Bank data form: Cuenta Concentradora (Referencia 4), Cuenta Cobro de Comisiones por el Servicio (Referencia 8), Cuenta Cargo por Devoluciones (Referencia 9). Includes fields for Plaza, Mon, Cuenta, Dígito.

Form for devolution documents: Indicar la plaza y la sucursal donde desea recibir sus documentos devueltos (En caso de devolución de cheques depositados). Sucursal de Envío Documentos Devueltos (Referencia 10): BANCA DE GOBIERNO GUADALAJARA.

Form for authorized persons: Indicar el nombre de tres personas autorizadas y facultadas para recoger los cheques devueltos en la sucursal descrita (Referencia 11). Includes fields for Name, Paternal Surname, Maternal Surname, Key, and Phone/Fax.

Form for notifications: Persona autorizada por la empresa para recibir notificaciones por parte de Bancomer, referente a situaciones extraordinarias que se presenta con los cheques devueltos. Includes fields for Name, Surnames, Key, and Phone/Fax.

Form for Cash Windows: ¿Desea recibir su estado de Cuenta CIE a través de Buzón Electrónico Cash Windows? (Referencia 12). ¿Desea recibir la información de sus Cheques Devueltos via Buzón Electrónico Cash Windows? (Referencia 13).

Form for service instructions: Instrucciones del Servicio. Tipo de Recepción de Depósitos que Desea recibir (Referencia 5). Disponibilidad de los Recursos (Referencia 6). Includes checkboxes for immediate or next business day availability.

Form for capture instructions: Instrucciones de Captura de la Referencia y Concepto CIE (Clave de Ruina de Validación) (Referencia 14). Includes fields for capture type, format, length, and validation key.

Form for monthly commission factors: Factores para el Cobro Mensual de Comisiones por el Servicio (Referencia 7). Includes checkbox for General Commission and notes on transmission costs.

Form for authorized signatures: Firmas Autorizadas. Includes fields for Name, Signature, and Registration of the authorized person and Bancomer representative. Date: 21 de MAYO de 2002 (Referencia 15).

Cash Management
Concentración Inmediata Empresarial
Moneda Nacional
TV

BLOQUEAR TODOS LOS CANALES ALTERNOS

Form with checkboxes for channel blocking: Alta Cuenta, Banco por Teléfono, Cambio de Instrucción, Banco por Internet, Baja, Cash Windows, Ventanilla, Otros (Indicar). Includes account type selection: Gubernamental, Corporativa, Empresarial, Comercial.

Información General del Cliente

Client information form: Nombre de la Empresa (SECRETARIA DE FINANZAS DEL GOBIERNO DEL ESTADO DE JALISCO), Domicilio (CALLE PEDRO MORENO #281), Ciudad (GUADALAJARA), Estado (JALISCO), Código Postal, Delegación o Municipio (GUADALAJARA).

Datos Bancomer

Account details form: Cuenta Concentradora, Cuenta Cobro de Comisiones por el Servicio, Cuenta Cargo por Devoluciones.

Document return information: Plaza Devolución de Documentos, Sucursal de Envío Documentos Devueltos (BANCA DE GOBIERNO GUADALAJARA).

Authorized persons for document return: Table with columns for Name, Surname, and Phone Number.

Notification preferences: Persona autorizada por la empresa para recibir notificaciones... Includes checkboxes for Cash Windows and electronic mail.

Cash Management Executive Name: Nombre del Ejecutivo Cash Management / Banca Electrónica.

Instrucciones del Servicio

Service instructions form: Tipo de Recepción de Depósitos, Disponibilidad de los Recursos.

Instrucciones de Captura de la Referencia y Concepto CIE (Clave de Rutina de Validación)

Capture instructions form: Captura Referencia, Concepto, Longitud, Clave Rutina Validación.

Factores para el Cobro Mensual de Comisiones por el Servicio

Monthly commission factors form: Comisión General, Notas.

Firmas Autorizadas

Authorized signatures form: Nombre(s) y Firma(s) del Cliente Facultado, Nombre, Firma y Registro del Funcionario Facultado.

GUADALAJARA, JALISCO, a 21 de MAYO de 2002 (Referencia 15)

Cash Management
Concentración Inmediata Empresarial
Moneda Nacional
IE-I

BLOQUEAR TODOS LOS DEMAS CANALES

Form with checkboxes for channel blocking: Alta Cuenta, Banco por Teléfono, Cambio de Instrucción, Banco por Internet, Gubernamental, Corporativa, Empesarial, Comercial, Vantalla, Cash Windows, Otros (Indicar).

CHEQUE EN LINEA

Form with checkboxes for service type: CIE Tradicional, CIE Referenciado, Pago de Servicios.

Información General del Cliente

Form for client information: Nombre de la Empresa (SECRETARIA DE FINANZAS DEL GOBIERNO DEL ESTADO DE JALISCO), Domicilio Calle y Número, Ciudad, Estado, Código Postal, Delegación o Municipio, Colonia, Homoclave, Clave Teléfono (1), Clave Teléfono (2), Extensión, Clave Teléfono Fax, Extensión, R. F. C. (Referencia 3).

Datos Bancomer

Form for Bancomer data: Cuenta Concentradora (Referencia 4), Cuenta Cobro de Comisiones por el Servicio (Referencia 8), Cuenta Cargo por Devoluciones (Referencia 9).

indicar la plaza y la sucursal donde desea recibir sus documentos devueltos (En caso de devolución de cheques depositados).

Form for document return details: Plaza Devolución de Documentos (Referencia 10), Sucursal de Envío Documentos Devueltos (Referencia 10), and three authorized persons (Referencia 11) with fields for Name, Surname, and Contact Info.

Form for notification recipient: Persona autorizada por la empresa para recibir notificaciones por parte de Bancomer, referente a situaciones extraordinarias que se presenta con los cheques devueltos. Includes fields for Name, Surname, and Contact Info.

No. Cont. Cash Windows, ¿Desea recibir su Estado de Cuenta CIE a través de Buzón Electrónico Cash Windows? (Referencia 12), ¿Desea recibir la información de sus Cheques Devueltos vía Buzón Electrónico Cash Windows? (Referencia 13).

Nota: En caso afirmativo, deberá solicitar su alta de sus buzones a Cash Windows a través del anexo "E" del contrato Cash Windows.

Form for service instructions: Tipo de Recepción de Depósitos que Desea recibir (Referencia 5), Efectivo y Cheques Bancomer, Cheques otros Bancos sobre la plaza (Cobro inmediato), Cheques otros Bancos otras plazas (Remesas), Disponibilidad de los Recursos (Referencia 6).

Form for capture instructions: Instrucciones de Captura de la Referencia y Concepto CIE (Clave de Rutina de Validación) (Referencia 14). Includes fields for Capture, Referencia, Concepto, and Longitud.

Form for monthly commission factors: Factores para el Cobro Mensual de Comisiones por el Servicio (Referencia 7). Includes checkbox for Comisión General and notes about transmission costs.

Form for authorized signatures: Firmas Autorizadas. Includes fields for Name, Signature, and Registration of the authorized client and Bancomer representative. Date: 21 de Mayo de 2002 (Referencia 15). Location: GUADALAJARA, JALISCO.

Cash Management
Concentración Inmediata Empresarial
Moneda Nacional IE-I

BLOQUEAR TODOS LOS DEMAS CANALES

Form with checkboxes for 'Alta Cuenta', 'Cambio de Instrucción', 'Banco por Internet', 'Gubernamental', 'Raja', 'Cash Windows', 'Corporativa', 'Empresarial', 'Ventanilla', 'Otros (Indicar)', 'Comercial', 'CHEQUE EN LINEA', and 'Tipo de Servicio'.

Información General del Cliente

Form for client information including 'Nombre de la Empresa', 'Domicilio Calle y Número', 'Ciudad', 'Estado', 'Código Postal', 'Delegación o Municipio', 'Clave Teléfono', 'Extensión', 'Clave Teléfono Fax', 'Extensión', 'R. P.C.', and 'Homoclave'.

Datos Bancomer

Form for Bancomer data including 'Cuenta Concentradora', 'Cuenta Cobro de Comisiones', and 'Cuenta Cargo por Devoluciones'.

Form for 'Indicar la plaza y la sucursal donde desea recibir sus documentos devueltos' and 'Sucursal de Envío Documentos Devueltos'.

Form for 'Indicar el nombre de tres personas autorizadas y facultadas para recoger los cheques devueltos' with columns for Name, Paternal Surname, Maternal Surname, and Contact Info.

Form for 'Persona autorizada por la empresa para recibir notificaciones' and '¿Desea recibir su Estado de Cuenta CIE a través de Buzón Electrónico Cash Windows?'.

Nota: En caso afirmativo, deberá solicitar su alta de sus buzones a Cash Windows a través del anexo "E" del contrato Cash Windows.

Form for 'Instrucciones del Servicio' including 'Tipo de Recepción de Depósitos' and 'Disponibilidad de los Recursos'.

Form for 'Instrucciones de Captura de la Referencia y Concepto CIE' with fields for 'Captura', 'Referencia', 'Concepto', 'Formato', and 'Longitud'.

Form for 'Factores para el Cobro Mensual de Comisiones por el Servicio' with a checked 'Comisión General' box.

Notas: 1. La transmisión del concepto tendrá un costo adicional (El que esté vigente). 2. El cobro de las comisiones será en forma mensual.

Form for 'Firmas Autorizadas' with fields for 'Nombre(s) y Firma(s) del Cliente', 'Nombre, Firma y Registro del Funcionario Facultado, Bancomer, S.A.', and 'Nombre, Firma y Registro del Funcionario Facultado, Bancomer, S.A.'.

GUADALAJARA, JALISCO, a 21 de MAYO de 2002 (Referencia 15)

**Addenda a Contrato CIE**  
Pago en Tiendas y Sitios Virtuales

ADDENDA AL CONTRATO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE "CONCENTRACIÓN INMEDIATA EMPRESARIAL", IDENTIFICADO CON EL NÚMERO [REDACTED] EL CUAL FUE FIRMADO CON FECHA 14 DICIEMBRE 2001, QUE CELEBRAN POR UNA PARTE BBVA BANCOMER S.A., INSTITUCIÓN DE BANCA MÚLTIPLE, GRUPO FINANCIERO BBVA BANCOMER, A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ COMO "BANCOMER" Y, POR LA OTRA, SECRETARÍA DE FINANZAS DEL GOBIERNO DEL ESTADO DE JALISCO, A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ COMO "EL CLIENTE", AL TENOR DE LOS SIGUIENTES ANTECEDENTE, DECLARACIONES Y CLÁUSULAS:

**ANTECEDENTE**

"BANCOMER" Y "EL CLIENTE" manifiestan que en la fecha indicada al rubro del presente instrumento, celebraron Contrato para la Prestación del Servicio de "Concentración Inmediata Empresarial" identificado con el número antes indicado, en virtud del cual y durante su vigencia "EL CLIENTE" podrá efectuar depósitos en moneda nacional, por sí mismo o por conducto de terceras personas en cualquiera de las sucursales de "BANCOMER" en la República Mexicana, o bien a través de los medios electrónicos con que cuenta "BANCOMER", servicios que se prestan de acuerdo con los términos estipulados en dicho contrato

**DECLARACIONES**

- I.- Declaran "BANCOMER" y "EL CLIENTE" por conducto de sus representantes:
- a) Que "BANCOMER" reconoce y acepta en éste acto la personalidad con que se ostenta "EL CLIENTE", en el presente instrumento, así como en el contrato principal señalado en el capítulo de ANTECEDENTE.
  - b) Que actualmente las partes están cumpliendo en todos sus términos y condiciones el contrato de prestación de servicios citado.
  - c) Que "EL CLIENTE" actualmente cuenta con una Tienda Virtual y/o un Sitio en Internet y es de su interés ofrecer a sus visitantes (cuentahabientes de BANCOMER que cuenten con el servicio de banca por internet) el servicio de pago de sus compras o facturas electrónicamente, con cargo a su cuenta de cheques.
- II.- Expuesto lo anterior, las partes se sujetan al tenor de las siguientes cláusulas:

**CLÁUSULAS**

PRIMERA.- Las partes acuerdan en adicionar las siguientes cláusulas al contrato de prestación de servicios, señalado en el antecedente de éste instrumento, para quedar a partir de la fecha de firma del presente documento, en los términos siguientes:

**SERVICIO DE PAGO ELECTRÓNICO EN TIENDA VIRTUAL**

S.P.E. PRIMERA.- El servicio de pago electrónico en tienda virtual consiste en brindar la posibilidad a los visitantes de la tienda virtual de "EL CLIENTE", que sean a su vez cuentahabientes de BANCOMER con el servicio de banca por internet, de pagar sus compras electrónicamente con cargo a su cuenta de cheques.

**SERVICIO DE PAGO ELECTRÓNICO EN PORTAL**

S.P.E. SEGUNDA.- El servicio de pago electrónico en portal consiste en brindar la posibilidad a los visitantes del sitio de internet de "EL CLIENTE", que sean a su vez cuentahabientes de BANCOMER con el servicio de banca por internet, de pagar sus facturas electrónicamente con cargo a su cuenta de cheques.

**S.P.E. TERCERA** .- Para llevar a cabo cualquiera de los servicios establecidos en los párrafos que preceden, "EL CLIENTE" deberá:

- a) incluir en su tienda virtual una liga o vínculo al servicio de banca por internet de **BANCOMER**.
- b) Enviar electrónicamente a "**BANCOMER**" en los términos y bajo las condiciones de seguridad que se establecen en el anexo de requerimientos técnicos y de seguridad establecidos para el servicio, que firmados por ambas partes forman parte del presente instrumento, los siguientes datos:
  - i. Nombre de la empresa
  - ii. Número de convenio CIE
  - iii. Número de referencia
  - iv. Importe
  - v. Concepto
- c) Pagar a **BANCOMER** las cuotas y comisiones establecidas para el servicio, que se detallan en el anexo de cuotas y comisiones, que firmado por ambas partes forma parte del presente instrumento. Ambas partes convienen en que la contraprestación establecida para este servicio, podrá ser modificada en cualquier tiempo por "**BANCOMER**", previa notificación por escrito o por medio electrónico con 30 (treinta) días de anticipación, la cual se considerará aceptada por el hecho de seguir utilizando "**EL CLIENTE**" estos servicios.

**S.P.E. CUARTA**.- El cliente que promociona y/o comercializa sus productos y/o servicios mediante una tienda virtual es la responsable única de todos los contenidos incluidos en el sitio web donde ésta se encuentre, así como de la veracidad de la información que ahí aparece, no siendo responsable "**BANCOMER**" en forma alguna de estos contenidos ni del cumplimiento de ofertas o promesas realizadas a su clientela relativas, sin limitar, a asuntos inherentes a precio, inventario disponible, entrega, garantías, devoluciones, etc.

**S.P.E. QUINTA**.- En el caso de que "**EL CLIENTE**" realice ventas con entrega posterior de mercancías o servicios, "**EL CLIENTE**" autoriza expresa e irrevocablemente a "**BANCOMER**" para que efectúe cargos a la Cuenta de Cheques de "**EL CLIENTE**", en adelante los "Contracargos", por las cantidades que importen las operaciones que procedan con motivo de reclamaciones de los visitantes (cuentahabientes de **Bancomer**), en las que se argumente no haber efectuado la compra, no haber recibido las mercancías o no haber sido prestados los servicios; siempre y cuando "**EL CLIENTE**" no pruebe lo contrario, dentro de los cinco días naturales siguientes a partir de la fecha en que se le notifique por escrito o medio electrónico de la reclamación.

"**EL CLIENTE**" se obliga a mantener fondos suficientes en su Cuenta de Cheques, para que "**BANCOMER**" cargue en esta, el importe de las operaciones que se indican en el párrafo que precede.

**SEGUNDA**.- Salvo las adiciones a que se refiere el presente instrumento, el Contrato para la Prestación del Servicio de Concentración Inmediata Empresarial continúa vigente con todo su rigor y fuerza legal.

**TERCERA**.- Para la interpretación y cumplimiento del presente instrumento las partes señalan la legislación federal y la jurisdicción de los tribunales competentes del Distrito Federal, renunciando al fuero que, por razón de sus domicilios presentes o futuros pudiera corresponderles.

Hecho y firmado en la ciudad de Guadalajara, Jalisco el día 21 del mes de Octubre del año 2002

Firma del funcionario facultado por <b>BANCOMER</b>	Firma de <b>EL CLIENTE</b>
---	----------------------------

Dirección Jurídica de e-business

Convenio(s) \_\_\_\_\_

Bancomer tiene habilitados los siguientes medios a través de los cuales ofrece el servicio de Cobranza.

- 1) Cash Windows (Sistema de Banco en su Empresa).
- 2) Banco por Teléfono \_\_\_\_\_
- 3) Telebanco (versión 2.1)
- 4) Sucursales Bancomer.
- 5) Otros CHEQUE EN LÍNEA

Con el propósito de brindar a nuestros clientes un buen nivel de servicio en la solución de aclaraciones que se susciten; la documentación o información que será requerida para proceder a realizar una aclaración, es descrita a continuación: ( se requerirá de acuerdo al medio de pago utilizado)

Bancomer	Cliente
I) Ventanilla de Sucursal Copia original del pago (Sellada y legible).	I) Ventanilla de Sucursal Copia original del pago (Sellada y legible).
II) Pagos a través de medios electrónicos (Telefónico, Internet, Telebanco o Cash Windows) A) Comprobante de pago o estado de cuenta. B) Si no cuenta con el comprobante de pago Deberá proporcionar la siguiente información. 1- Fecha en que realizo el pago. 2- Número de convenio al que pagó. 3- Importe exacto de la operación. 4- Folio que indico el sistema. 5- Referencia capturada. 6- Medio por el cual pago. 7- Número de cuenta afectada. 8- Breve descripción del problema.	II) Pagos a través de medios electrónicos (Telefónico, Internet, Telebanco o Cash Windows) A) Comprobante de pago o estado de cuenta. B) Si no cuenta con el comprobante de pago Deberá proporcionar la siguiente información. 1- Fecha en que realizo el pago. 2- Número de convenio al que pagó. 3- Importe exacto de la operación. 4- Folio que indico el sistema. 5- Referencia capturada. 6- Medio por el cual pago. 7- Número de cuenta afectada. 8- Breve descripción del problema.
III) Pagos Automáticos (Cheques o TDC) A) Comprobante de pago o estado de cuenta. B) Si no cuenta con el comprobante de pago 1- Fecha en que se realizó el Cargo. 2- Forma de pago Cheques o TDC 3- Número de cuenta.	III) Pagos Automáticos (Cheques o TDC) A) Comprobante de pago o estado de cuenta. B) Si no cuenta con el comprobante de pago 1- Fecha en que se realizó el Cargo. 2- Forma de pago Cheques o TDC 3- Número de cuenta.

La garantía establecida para aclaración de servicios esta sujeta a la entrega de la información arriba detallada y a la antigüedad de la operación; de acuerdo a la siguiente tabla y en caso de incumplimiento, Bancomer será responsable de efectuar el abono reclamado a la cuenta del cliente, siempre que la antigüedad de la operación no sea superior a seis meses.

**Nota Importante:** Bancomer tendrá 30 días hábiles para concretar la investigación y en caso de improcedencia; realizar los ajustes necesario, presentando los elementos de juicio que lo demuestren. Este acuerdo será extensivo para los depositantes de la empresa.

Medio Electrónico: con 6 meses de antigüedad 5 días hábiles  
 Sucursal: con 6 meses de antigüedad 8 días hábiles  
 Cualquiera: Mayor a 6 meses de antigüedad 10 días hábiles

Medio Electrónico: con 6 meses de antigüedad 5 días hábiles  
 Sucursal: con 6 meses de antigüedad 8 días hábiles  
 Cualquiera: Mayor a 6 meses de antigüedad 10 días hábiles

Nombre, Firma y Req. del Funcionario Bancomer

Nombre(s) y firma(s) del cliente Facultado

\_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

GUADALAJARA, JALISCO, a 21 de OCTUBRE de 2002

# Altas y Bajas de Cuentas. Anexo E

Las áreas sombreadas son para uso exclusivo del Banco

**TIPOS DE CONTRATO**

CHD=CHEQUES EXT=CUENTAS DOLARES AGENCIAS PZO=VALORES PLAZO FIJO  
 INV=INVERSIONES CIE=CONCENTRACION INMEDIATA EMPRESARIAL  
 DIS=DISPERSION EMPRESARIAL PE=PAGO ELECTRONICO DE IMPUESTOS CHD=CHEQUES DEVUルトS

**TIPO DE MONEDA**

MXP = PESOS M.N.  
 USD = DOLARES AMERICANOS

HOJA 1 DE 1

NOMBRE DEL CLIENTE  
 SECRETARIA DE FINANZAS DEL GOBIERNO DEL ESTADO DE JALISCO

No. DE CONTRATO 6 9 2 4

**ALTAS DE CONTRATOS**

TIPO DE CONTRATO	MONEDA	NO. PLAZA	NO. DE CUENTA	RAZON SOCIAL
CIE	MXP		[REDACTED]	SECRETARIA DE FINANZAS DEL GOBIERNO DEL ESTADO DE JALISCO
CIE	MXP		[REDACTED]	SECRETARIA DE FINANZAS DEL GOBIERNO DEL ESTADO DE JALISCO
CIE	MXP		[REDACTED]	SECRETARIA DE FINANZAS DEL GOBIERNO DEL ESTADO DE JALISCO
CIE	MXP		[REDACTED]	SECRETARIA DE FINANZAS DEL GOBIERNO DEL ESTADO DE JALISCO
CHD	MXP		[REDACTED]	SECRETARIA DE FINANZAS DEL GOBIERNO DEL ESTADO DE JALISCO
CHD	MXP		[REDACTED]	SECRETARIA DE FINANZAS DEL GOBIERNO DEL ESTADO DE JALISCO
CHD	MXP		[REDACTED]	SECRETARIA DE FINANZAS DEL GOBIERNO DEL ESTADO DE JALISCO
CHD	MXP		[REDACTED]	SECRETARIA DE FINANZAS DEL GOBIERNO DEL ESTADO DE JALISCO

**BAJAS DE CONTRATOS**

TIPO DE CONTRATO	MONEDA	NO. PLAZA	NO. DE CUENTA	RAZON SOCIAL
			****	
			****	
			****	
			****	

*Recibi original  
 y original  
 FF/12-07*

**FIRMAS AUTORIZADAS**

[REDACTED SIGNATURES]

DATOS DE IDENTIFICACION DEL TITULAR DE LA CUENTA  
 EXTRACTION DE PODERES  
 FECHA NUM.

(REF. 12) GUADALAJARA, JAL A 15 DE NOVIEMBRE DE 2002

**CONTRATO**  
**DATOS GENERALES**

*Impuestos Estatales*  
*Finanzas y Refrendo*

No. de Cliente	Producto	Descripción	No. de Cuenta	Personalidad Jurídica
[REDACTED]	CTA. CHEQU	CASH MANAGEMENT M.N. C/ INT.	[REDACTED]	GUBERNAMENTAL
No. y Nombre de la Sucursal			No. Funcionario	Moneda
GOBIERNO GUADALAJARA			[REDACTED]	NACIONAL

**INFORMACION BASICA DEL CLIENTE**

Razón Social	R.F.C	Fecha de Constitución	No. de Escritura
SECRETARIA DE FINANZAS DEL GOB DEL EDO D E JALISCO	[REDACTED]	01/03/1989	SIN

**DOMICILIO DE LA EMPRESA**

Calle	No. Exterior	No. Interior	Colonia	C.P.
PEDRO MORENO	281		GUADALAJARA, CENTRO	44100
Población	Estado	Teléfono 1	Teléfono 2	Tipo Domicilio
GUADALAJARA	JA	[REDACTED]	[REDACTED]	OFICINA
				Fecha / Residencia
				01/01/2001

**SERVICIOS**

\* Protección de Cheques: Si  No  Modalidad: A  B  No. de Contrato Cash Windows: [REDACTED]

Proteger a partir de (Importe Número y Letra): \$ [REDACTED]

\* Conciliación Electrónica de Cheques: Si  No  Plazo: Quincenal  Mensual

Buzón de Protección de Cheques: [REDACTED]

"El Cliente"

"BBVA Bancomer"

**APODERADOS**

[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]

El cliente que firma el presente contrato, manifiesta que conoce y entiende los términos y condiciones celebradas con el Banco y que se adjunta a la presente, sujetándose a los mismos.

GUADALAJARA 10 de OCTUBRE del 2002

Lugar y Fecha de Apertura



Bancomer

NUEVA

01 02

### TARJETA UNIVERSAL DE FIRMAS Y DATOS GENERALES

#### Registro de Datos Básicos

No. de Cuenta: [REDACTED]		Producto: [REDACTED]	
Tipo de Cuenta: [REDACTED]		Personalidad Jurídica: [REDACTED]	
Dirección: PEDRO MORENO 281 GUADALAJARA, CENTRO GUADALAJARA JALISCO 44100 MEX			
Fecha de Impresión: 2002-01-18	Fecha de Apertura: 2001-12-13	Fecha de Modificación: 2001-12-13	
C.R. Sucursal: [REDACTED]		Moneda: MXP	
Funcionario que Autoriza: [REDACTED]		Firma del Funcionario: [REDACTED]	
Combinaciones Autorizadas para Girar contra la Cuenta: FIRMAS MANCOMUNADAS 2 DE 6		Firma del Titular o Apoderado de la Empresa, en caso de existir Personas Autorizadas a firmar contra la cuenta: [REDACTED]	

"En términos de la fracción II del Artículo Noveno de la Ley General de Títulos y Operaciones de Crédito, el(los) Titular(es) de la cuenta arriba señalada, otorga Poder en favor de las personas mencionadas al calce del presente documento como firmas autorizadas, para que libren cheques a cargo de mi(nuestra) cuenta, considerando las combinaciones autorizadas arriba indicadas".

#### Registro de Firmas

01 02

La firma no debe estar fuera de recuadro, además utilizar tinta negra para registrar la(s) firma(s)

No. de Cliente: [REDACTED]	R. F. C.: [REDACTED]
Nombre: SECRETARIA DE FINANZAS DEL GOB DEL EDO D E JALISCO	
NO HAY	FO N

No. de Cliente: [REDACTED]	R. F. C.: [REDACTED]
Nombre: [REDACTED]	
FIRMAS MANCOMUNADAS 2 DE 6	FO N

No. de Cliente: [REDACTED]	R. F. C.: [REDACTED]
Nombre: [REDACTED]	
FIRMAS MANCOMUNADAS 2 DE 6	FO N

No. de Cliente: [REDACTED]	R. F. C.: [REDACTED]
Nombre: [REDACTED]	
FIRMAS MANCOMUNADAS 2 DE 6	FO N

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]



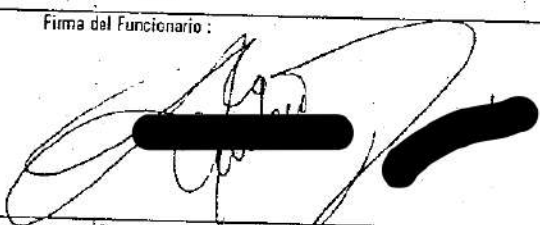

Bancomer

02 02

NUEVA

### TARJETA UNIVERSAL DE FIRMAS Y DATOS GENERALES

#### Registro de Datos Básicos

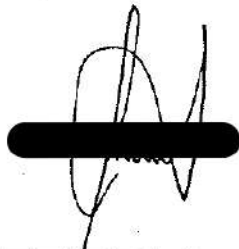
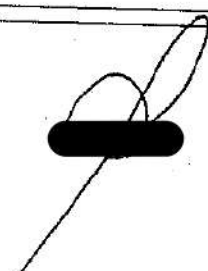

No. de Cuenta: [REDACTED]		Producto: [REDACTED]	
Tipo de Cuenta: [REDACTED]		Personalidad Jurídica: [REDACTED]	
Dirección: PEDRO MORENO 281 GUADALAJARA, CENTRO GUADALAJARA JALISCO 44100 MEX			
Fecha de Impresión: 2002-01-18		Fecha de Apertura: 2001-12-13	Fecha de Modificación: 2001-12-13
C.R. Sucursal: [REDACTED]		Moneda: MXP	
Funcionario que Autoriza: [REDACTED]		Firma del Funcionario: 	
Combinaciones Autorizadas para Girar contra la Cuenta: FIRMAS MANCOMUNADAS 2 DE 6		Firma del Titular o Apoderado de la Empresa, en caso de existir Personas Autorizadas a firmar contra la cuenta: 	

"En términos de la fracción II del Artículo Noveno de la Ley General de Títulos y Operaciones de Crédito, ellos (Titular(es) de la cuenta arriba señalada, otorga Poder en favor de las personas mencionadas al calce del presente documento como firmas autorizadas, para que libren cheques a cargo de mi(nuestra) cuenta, considerando las combinaciones autorizadas arriba indicadas".

#### Registro de Firmas

La firma no debe estar fuera de recuadro, además utilizar tinta negra para registrar las firmas

02 02

No. de Cliente: [REDACTED] R. F. C. [REDACTED]	No. de Cliente: [REDACTED] R. F. C. [REDACTED]
Nombre: [REDACTED]	Nombre: GUILLERMO RAMIREZ BANUELOS
FIRMAS MANCOMUNADAS 2 DE 6 FO N	FIRMAS MANCOMUNADAS 2 DE 6 FO N
	
No. de Cliente: [REDACTED] R. F. C. [REDACTED]	No. de Cliente: XXXXXXXX R. F. C. XXXXXXXXXXXXXXX
Nombre: [REDACTED]	Nombre: XXX
FIRMAS MANCOMUNADAS 2 DE 6 FO N	XX XX X
	

ANEXO "C" del Contrato de Prestación de SERVICIOS celebrado entre EL BANCO y LA SECRETARÍA de fecha 20 DE OCTUBRE DEL 2004.

De conformidad con lo que establece en el Contrato de Prestación de Servicios celebrado entre las partes al rubro indicadas, por lo que el presente documento pasa a formar parte integrante de dicho instrumento, como Anexo "C", bajo los siguientes términos:

### NIVELES DE SERVICIO

Función	Descripción	Condiciones	Nivel de Servicio
A	Ventana de Operación del Equipo Productivo	Lunes a Domingo	De 0:00 a 23:59 hora centro
A	Ventana Crítica Productiva disponibilidad 98%	Lunes a Viernes	De 7:00 a 18:00 hora centro
A	Ventana No Crítica Productiva disponibilidad 95%	Lunes a Viernes Sábados, Domingos y días festivos	De 18:01 a 6:59 hora centro S-D y DF 0:00-23:59
A	Ventana mantenimiento	Duración aprox. de labores 2 horas, en caso contrario se notifica con anticipación al Gobierno	Martes y Jueves después de las 20:00 Hrs.
A	Monitoreo On-Site	Lunes a Viernes	A partir de las 8:00 hasta las 20:00 Hrs.
A	Monitoreo Operativo	Lunes a Viernes	A partir de las 8:00 hasta las 20:00 Hrs. con intervalos de 30 minutos
A	Reporte alertamiento	Proceso normal	Menos de 30 minutos
A	Reporte alertamiento	2do nivel	Antes de 45 minutos
A	Reporte alertamiento	Nivel Directivo	Más de 90 minutos
I	Efectuar Abono por recaudaciones a la cta cheq del Gobierno		Lunes a Viernes a las 10:30 hora centro
I	Efectuar Cargo por comisiones del servicio a la cta cheq del Gobierno y/o Municipio		Lunes a Viernes a las 10:30 hora centro
J	Abono de la cobranza	TDC y Cheque en Línea	De las 00:01 a las 23:45 Hrs se depositaran los recursos al siguiente día hábil bancario De las 23:45 a las 24:00 hrs se depositaran los recursos al segundo día hábil bancario siguiente

Función	Descripción	Condiciones	Nivel de Servicio
J	Abono de la cobranza	Clabe - Otros Bancos	De las 00:01 a las 23:45 Hrs se depositaran los recursos al séptimo día hábil bancario De las 23:45 a las 24:00 hrs se depositaran los recursos al octavo día hábil bancario siguiente
J	Abono de la cobranza con CLABE	Clabe - Bancomer	De las 00:01 a las 23:45 Hrs se depositaran los recursos al tercer día hábil bancario De las 23:45 a las 24:00 hrs se depositaran los recursos al cuarto día hábil bancario siguiente
K	Publicación en Extranet de reportes y archivos de todos los productos en operación.	"Informativo de Pagos", "Envío de pagos" (formato txt), "Incidencias en conciliación", "Incidencias casos no exitosos de pago" y "Bitácora de Aclaraciones".	Lunes a Viernes a las 13:00 Hrs
L	De Cheque en Línea, TDC y CLABE	Diagnóstico con tiempo de solución por aclaraciones de pagos	24 Hrs.
L	De Cheque en Línea	Solución aclaraciones	48 Hrs.
L	De TDC	Solución aclaraciones	5 días hábiles
L	De Clabe	Solución aclaraciones	6 día Hábil
M	Dar soporte al Centro de Orientación al Contribuyente	Lunes a Viernes	A partir de las 8:00 hasta las 18:00 Hrs. Hora centro

Habiendo leído y estando de acuerdo con el contenido del presente "ANEXO C" que forma parte integrante del Contrato de Prestación de Servicios celebrado entre las partes, sin que exista en él error, dolo o mala fé, convienen en firmarlo en Guadalajara jalisco el día 20 de Octubre de 2004.

EL BANCO	SECRETARIA DE FINANZAS DEL GOBIERNO DEL ESTADO DE JALISCO
[Redacted]	[Redacted]
DIRECTOR BANCA DE GOBIERNO GUADALAJARA	SECRETARIO DE FINANZAS DEL GOBIERNO DEL ESTADO DE JALISCO

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE E-GOBIERNO QUE CELEBRAN, POR UNA PARTE BBVA BANCOMER, SOCIEDAD ANÓNIMA, INSTITUCIÓN DE BANCA MÚLTIPLE, GRUPO FINANCIERO BBVA BANCOMER, REPRESENTADO EN ESTE ACTO POR EL [REDACTED], EN ADELANTE EL BANCO, Y POR OTRA, LA SECRETARÍA DE FINANZAS DEL GOBIERNO DEL ESTADO DE JALISCO, REPRESENTADO EN ESTE ACTO POR EL [REDACTED], SECRETARIO DE FINANZAS DEL GIBIERNO DEL ESTADO DE JALISCO, EN ADELANTE DESIGNADA COMO LA SECRETARIA, AL TENOR DE LAS SIGUIENTES:

### DECLARACIONES

#### I. De EL BANCO a través de su(s) representante(s).

1. Que es una institución bancaria, constituida y autorizada conforme a la Ley de Instituciones de Crédito, teniendo como objeto la prestación del servicio de banca y crédito.
2. Que cuenta con la capacidad jurídica, organización y elementos técnicos suficientes y necesarios para prestar servicios de tesorería, entendiendo por éstos la recaudación, concentración, manejo, administración y custodia de fondos y valores de la propiedad o al cuidado del Estado de Jalisco, en los términos de lo establecido por el artículo 10 del Código Fiscal del Estado de Jalisco, actuando para el efecto con el carácter de auxiliar de la Secretaría de Finanzas del Estado de Jalisco.
3. Que su representante cuenta con facultades suficientes y necesarias para la celebración del presente contrato, facultades que a la fecha no le han sido limitadas o revocadas en forma alguna.

#### II. De LA SECRETARIA a través de su (s) representante (s)

1. Que es una Dependencia del Gobierno del Estado de Jalisco, conforme a lo dispuesto en el artículo 23 fracción II de la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado de Jalisco.
2. Que tiene encomendada la administración financiera y tributaria de la Hacienda Pública del Estado, por lo que conforme a lo dispuesto por el artículo 31 fracción II de la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado de Jalisco le compete recaudar los impuestos, derechos, productos y aprovechamientos que correspondan al Estado y demás ingresos a que tenga derecho el Estado de Jalisco.
3. Que conforme a lo dispuesto por el artículo 10 del Código Fiscal del Estado de Jalisco, es su facultad autorizar a EL BANCO el carácter de institución auxiliar en la prestación de los servicios de tesorería.
4. Su representante fue designado Secretario de Finanzas por el Gobernador del Estado de Jalisco, como lo acredita con la copia fotostática de su nombramiento de fecha 1° de marzo del 2001 y con base en lo dispuesto por el artículo 9° fracción XXXVI del Reglamento Interior de la Secretaría de Finanzas, le corresponde celebrar los convenios y contratos relativos a los servicios bancarios que debe utilizar el Poder Ejecutivo del Gobierno Estatal, por lo que tiene la capacidad legal para suscribir el presente contrato en representación de LA SECRETARIA.

En virtud de lo anterior, las partes otorgan las siguientes:

### CLAUSULAS

**PRIMERA.- OBJETO.** El presente contrato tiene como objeto regular los términos y condiciones conforme a los cuales EL BANCO habrá de prestar y llevar a cabo los servicios que se detallan en la siguiente cláusula, en adelante LOS SERVICIOS.

En caso de que se convenga la futura incorporación de otros servicios, en anexos a este contrato se establecerán los términos y las condiciones en que se prestarán, los cuales formarán parte integrante del presente contrato.

**SEGUNDA.- LOS SERVICIOS.-** EL BANCO prestará a LA SECRETARÍA LOS SERVICIOS que LA SECRETARÍA le haya solicitado y que aparecen detallados en el ANEXO A del presente Contrato

Si durante la vigencia del presente Contrato LA SECRETARÍA solicita que EL BANCO lleve a cabo servicios diferentes al establecido por este contrato; modificaciones a procesos o procedimientos, adecuaciones o modificaciones al software o requiera hardware o equipo de telecomunicaciones en adición al establecido por este contrato y sus anexos, deberá de solicitarlo por escrito a EL BANCO, el cual le remitirá la cotización correspondiente y el plan de trabajo que incluya el tiempo de desarrollo, implantación y pruebas; de aceptarse éstos, se firmará el anexo correspondiente o, en su caso, un nuevo contrato para ese efecto

LA SECRETARÍA reconoce que LOS SISTEMAS (Equipos y Programas) de EL BANCO con los que presta LOS SERVICIOS descritos en el Contrato y sus Anexos se encuentran conectados con la red pública de Internet; por ello, reconoce que cualquier intento de conexión y realización de alguna transacción por cualquier usuario o LA SECRETARÍA misma, está sujeto a las variaciones de tráfico que Internet puede tener y tiene en forma espontánea impidiendo temporalmente la conexión de un usuario o LA SECRETARÍA con LOS SISTEMAS de EL BANCO y por lo tanto el acceso a la Información.

La falta de acceso a la Información debido al exceso de tráfico en Internet, mal funcionamiento de las redes de Internet o las puntas de intercambio de tráfico controladas por otras compañías o servicios proporcionados por terceros, no será responsabilidad de EL BANCO en virtud de que éste no controla el Internet ni el tráfico hacia éste, por lo que no constituirá un incumplimiento por parte de EL BANCO en la prestación de LOS SERVICIOS y LA SECRETARÍA continuará siendo responsable por el pago de los mismos.

**TERCERA.- COMISIONES.** Por LOS SERVICIOS a que se refiere la cláusula primera del presente contrato LA SECRETARÍA pagará a EL BANCO un costo inicial único de instalación y una cuota anual recurrente para cada ciclo. Adicionalmente las comisiones por servicios adicionales que solicite. El monto de dicha cuota anual, comisiones y su forma de pago se establecerá de común acuerdo en el Anexo B que, debidamente firmado, formará parte integrante del presente contrato.

LA SECRETARÍA autoriza expresamente a EL BANCO para que éste cargue el importe convenido en el párrafo anterior, a la cuenta de LA SECRETARÍA; señalando para este efecto la cuenta: 0131874551 en BBVA Bancomer, para lo cual LA SECRETARÍA se obliga a mantener fondos disponibles en esa cuenta. En caso de no existir fondos suficientes en dicha cuenta para que EL BANCO pueda realizar el cargo correspondiente a dichos gastos y comisiones, LA SECRETARÍA autoriza a EL BANCO a cargar el monto correspondiente a cualquiera de las cuentas que LA SECRETARÍA tenga con EL BANCO.

LA SECRETARÍA acepta y se responsabiliza de notificar por escrito y con las firmas autorizadas, del cambio de la cuenta de LA SECRETARÍA para efectos del cargo por los gastos y/o comisiones derivadas de LOS SERVICIOS.

**CUARTA.- OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES DE LAS PARTES.** Para los efectos del presente contrato y en forma enunciativa mas no limitativa:

- I. EL BANCO además de las obligaciones contenidas en el cuerpo del presente contrato, se obliga a:
- a) EL BANCO será responsable de entregar un documento explicando los parámetros dentro de los cuales trabaja EL SISTEMA.
  - b) EL BANCO será responsable de respetar los estándares de imagen en la sección de pagos del portal del gobierno de acuerdo con los lineamientos establecidos por LA SECRETARÍA.
  - c) EL BANCO será responsable de realizar validaciones conforme a los criterios que se establezcan de manera conjunta, respecto de la información enviada por LA SECRETARÍA, para efecto de estar en posibilidad de realizar los procesos que constituyen LOS SERVICIOS.
  - d) EL BANCO será responsable de establecer mecanismos que permitan validar, conforme a los criterios que establezca LA SECRETARÍA para la identificación de la persona que realiza el pago, dependiendo de los servicios que para este efecto contraten.
  - e) Generación de un comprobante electrónico al contribuyente, conforme el diseño y características que LA SECRETARÍA establezca, en su caso.
  - f) Recibir, concentrar y, en su caso, efectuar conciliación de los diversos pagos que realicen los contribuyentes en el sitio de Internet de e-Gobierno, interconectado al Portal de Internet con que cuenta LA SECRETARÍA.
  - g) Abonar a LA SECRETARÍA el monto de los pagos realizados por los contribuyentes en el sitio de e-Gobierno en Internet y concentrados por EL BANCO de conformidad con lo establecido en el presente contrato.
  - h) Garantizar a LA SECRETARÍA la confidencialidad de la transmisión de información que introduce el contribuyente, vía la encriptación de la información proporcionada, utilizando las medidas de seguridad requeridas, evitando la posible lectura o manipulación por terceros, sin garantizar el contenido de la misma.
  - i) Almacenar la información referente a los pagos recibidos en el Portal, por un periodo de 5 (cinco) años, a partir de la fecha de su recepción, para fines de cualquier aclaración, consulta o auditoría por parte de el Gobierno o LA SECRETARÍA, en su caso.
  - j) Garantizar a LA SECRETARÍA que el sistema cuente con suficiente capacidad de procesamiento y almacenamiento, conforme a la demanda de volumen pactado. Asimismo LA SECRETARÍA reconoce y acepta la posibilidad de que el servicio se interrumpa por cuestiones de mantenimiento a EL SISTEMA, en su caso.
  - k) Envío de reportes acordados, conforme los servicios que para este efecto se contraten, vía publicación en el sitio de e-Gobierno que EL BANCO pone a disposición de LA SECRETARÍA, o envío por e-mail.
  - l) Atención de aclaraciones relacionadas a problemas con el proceso de pago por internet, así como el establecimiento de medidas que permitan su disminución.
  - m) Cumplir con los niveles de servicios convenidos ANEXO C.
  - n) En el caso excepcional de que el pago de un contribuyente se deposite por error a una cuenta de terceros o se genere algún otro tipo de error y sean estos atribuibles al BANCO, éste se obliga a solucionar la aclaración del error en el lapso de cinco días hábiles a partir de que la Secretaría le presente por escrito la reclamación correspondiente, con elementos suficientes.

II. LA SECRETARÍA además de las obligaciones contenidas en el cuerpo del presente contrato, se obliga a:

- b) Proporcionar a EL BANCO los lineamientos sobre estándares de imagen para la construcción de la sección de pagos en el portal del gobierno en Internet que se encuentren dentro de los parámetros aceptables para EL SISTEMA de EL BANCO.
- c) LA SECRETARÍA será responsable de establecer los mecanismos que permitan la identificación de los contribuyentes a su entera satisfacción, así como de la identificación de los mismos en su Portal.
- d) Contratar y mantener con EL BANCO una cuenta de cheques para que EL BANCO pueda abonar en ella el monto de la cobranza efectuada conforme a lo establecido en el presente contrato, así como celebrar con EL BANCO los diversos contratos de servicios que correspondan al servicio contratado, como son: contrato de Concentración Inmediata Empresarial (Convenio CIE), Cheque en Línea Bancomer, contrato de afiliación de Tarjeta de Crédito, Contrato para acceso a los servicios de

- bancomer.com o de Cash Windows y contrato de Domiciliación Interbancaria de pago de Bienes y Servicios en calidad de Emisor.
- e) Proporcionar a EL BANCO información completa y actualizada que contenga los requerimientos en cuanto a layout, presentación y formato que le solicite EL BANCO, dentro de los horarios y días que las partes establezcan para tales efectos y a través de los medios que señalen para este servicio.
  - f) LA SECRETARÍA será responsable del envío a EL BANCO de los parámetros de identificación de operaciones realizadas por el contribuyente en su sitio de Internet, para que EL BANCO proceda a efectuar el cobro correspondiente.
  - g) La SECRETARÍA responderá por la veracidad, oportunidad e integridad de los datos contenidos en la información que proporcione a EL BANCO la cual podrá o no ser desplegada o mostrada a él o los contribuyentes, no siendo responsable EL BANCO en forma alguna de estos contenidos o información ni de las consecuencias que la presentación de un dato erróneo pudiera traer.
  - h) LA SECRETARÍA será responsable de definir qué funcionarios y empleados pueden tener acceso a la información relativa a reportes sobre pagos efectuados, la asignación a los mismos de claves de usuario proporcionadas por EL BANCO o en su caso informar a EL BANCO la dirección de correo electrónico donde éstos deberán enviarse periódicamente, liberando desde este momento a EL BANCO de cualquier responsabilidad derivada de su uso a través de sistemas y aplicaciones así como de la información y provecho que de ellos se obtenga, para sí o para terceros y de los daños y perjuicios que ocasionen o se pudieren ocasionar.
  - i) Pagar la contraprestación a EL BANCO, en la forma y términos establecida en el ANEXO B respectivo.

**QUINTA.- DERECHOS DE AUTOR Y PROPIEDAD DEL EQUIPO.** Ambas partes convienen y están de acuerdo en que los derechos de autor del sistema (hardware, software, comunicaciones, manuales de operación, programas fuente, código y demás elementos relacionados que hubieren sido proporcionados por EL BANCO) a que se refiere la cláusula primera del presente contrato, corresponden a EL BANCO, por lo que únicamente éste puede reproducir el programa, el sistema o la solución ofrecida total o parcialmente.

Las partes convienen asimismo que el Contrato no otorga a LA SECRETARÍA licencia alguna de cualquier tipo de derecho, respecto de la PROPIEDAD INTELECTUAL de EL BANCO. Para efectos del Contrato, PROPIEDAD INTELECTUAL incluye todas las marcas registradas y/o usadas en México o en el extranjero por las partes, así como todo derecho sobre invenciones (patentadas o no), diseños industriales, modelos de utilidad, información confidencial, nombres comerciales, avisos comerciales, reservas de derechos, nombres de dominio, así como todo tipo de derechos patrimoniales sobre obras y creaciones protegidas por derechos de autor y demás formas de propiedad industrial o intelectual reconocida o que lleguen a reconocer las leyes correspondientes. LA SECRETARÍA se obliga a no usar, comercializar, revelar a terceros, distribuir, regalar, o de cualquier otro modo disponer de cualquier desarrollo elaborado por EL BANCO o de cualquier Material o Material Excedente que sea resultado de su PROPIEDAD INTELECTUAL.

Asimismo corresponden a EL BANCO los derechos de uso del equipo (hardware y telecomunicaciones) que destina para la operación del sistema al que se hace referencia en el presente contrato.

En el caso que para atender necesidades propias de LA SECRETARÍA el BANCO requiera de algún tipo de hardware particular o de un canal dedicado de telecomunicaciones, LA SECRETARÍA deberá de hacerse cargo de los costos y gastos de instalación y rentas que correspondan, en su caso.

**SEXTA.- CONFIDENCIALIDAD.** Ambas partes reconocen que toda la información, sin limitación alguna, será utilizada con estricto apego a la ley y a lo convenido en este documento, por lo que, se obligan a no divulgar, copiar o modificar en forma alguna la información que recíprocamente se proporcionen, a persona alguna, entidad, sociedad o asociación, sin que exista autorización previa y por escrito de la otra parte.

Asimismo las partes convienen en no divulgar ni revelar datos, especificaciones técnicas, secretos, métodos, sistemas y en general cualquier mecanismo relacionado con la tecnología e información a la cual tendrán acceso y que será revelada por una parte a la otra. Ambas partes acuerdan en proteger en absoluta confidencialidad la información que se maneje durante la vigencia de este contrato y hasta por 5 (cinco) años después de concluido el mismo, en caso de existir duda sobre si determinada información deba ser considerada como secreto, ésta deberá ser tratada como tal.

Por otro lado las partes se obligan a utilizar todas las medidas que fueren necesarias y convenientes para que su personal cumpla y observe dicha confidencialidad, absteniéndose dicho personal, de divulgar, reproducir total o parcialmente la información que obtengan o produzcan con motivo de este documento.

Los datos, información y resultados que sean revelados por una parte a la otra, serán propiedad exclusiva de quien la revele y por ende constituirá un secreto industrial en los términos de la Ley de Propiedad Industrial.

Para los efectos de esta cláusula se entenderá por información confidencial, cualquiera relativa a cada una de las partes, incluyendo la información sistematizada, conocida durante la ejecución de los servicios y demás documentación señalados en la presente cláusula.

**SÉPTIMA.- MODIFICACIONES.** Ninguna modificación o renuncia a disposición alguna de este Contrato, surtirá efectos a menos que conste por escrito y se suscriba por EL BANCO y LA SECRETARÍA, y aún en tal supuesto, tal renuncia o consentimiento tendrá efecto solamente en el caso y para el fin específico para el cual fue otorgado.

**OCTAVA.- DOMICILIOS.** Para efectos del presente Contrato, cada una de las partes señalan como domicilio convencional para recibir toda clase de comunicados, el siguiente.

EL BANCO:

[Redacted address for EL BANCO]

LA SECRETARIA:

PEDRO MORENO # 281  
COLONIA CENTRO  
GUADALAJARA, JALISCO  
C.P. 44100

Mientras las partes no se notifiquen por escrito un cambio de domicilio, los avisos, notificaciones y demás diligencias judiciales y extrajudiciales que se hagan en los domicilios indicados surtirán plenamente sus efectos.

**NOVENA.- ORDENAMIENTOS JURÍDICOS APLICABLES.** El presente Contrato está regido y será interpretado de acuerdo con las leyes federales de los Estados Unidos Mexicanos.

**DÉCIMA.- VIGENCIA.** Las partes convienen en que el presente contrato tendrá una vigencia del 20 de Octubre del 2004 hasta el 28 de Febrero del 2007, renovándose automáticamente por periodos de un año por tiempo Indefinido

**DÉCIMA PRIMERA.- TERMINACIÓN.** Serán causa de terminación de este Contrato las siguientes:

1. El incumplimiento de las partes a cualquiera de las obligaciones a su cargo derivadas de este Contrato.

2. Pasado el primer año, la decisión unilateral de cualquiera de las partes de darlo por concluido, en cuyo caso deberá comunicarlo por escrito a su contraparte con 60 días naturales de anticipación a la fecha en que se cortarán LOS SERVICIOS. Sin embargo, el presente contrato y sus anexos, continuarán surtiendo efectos una vez transcurrido dicho periodo, por el tiempo que sea necesario, a fin de que las obligaciones adquiridas por las partes bajo el mismo, se cumplan en la forma y términos convenidos. En caso de que sea LA SECRETARÍA la que opte por terminar el contrato, EL BANCO se compromete a realizar actividades para efectuar entregas de información y documentación perteneciente a LA SECRETARÍA, las cuales no podrán exceder de seis semanas posteriores al cierre de LOS SERVICIOS.

**DÉCIMA SEGUNDA.- JURISDICCIÓN.** Para todo lo relativo a la interpretación y cumplimiento de las obligaciones derivadas del presente Contrato, las partes se someten a la jurisdicción y competencia de los tribunales de Guadalajara, Jalisco, renunciando a cualquier otro fuero al que tuvieren derecho por razón de domicilio, vecindad o por cualquier otra causa.

**DÉCIMA TERCERA.- CESIÓN.** LA SECRETARÍA no podrá ceder, transmitir o gravar los derechos y obligaciones que le derivan del presente contrato, sin el previo consentimiento otorgado por escrito por EL BANCO.

EL BANCO podrá subcontratar o designar a cualquier persona como apoyo para la prestación de cualquiera de LOS SERVICIOS a que se refiere el presente contrato en materia técnica, operativa, administrativa o tecnológica, sin necesidad de consentimiento por parte de LA SECRETARÍA

**DÉCIMA CUARTA.- RESPONSABILIDAD LABORAL.** EL BANCO se obliga a proporcionar los servicios contratados en la forma, términos, plazos y condiciones convenidos en el presente contrato, bajo su más estricta responsabilidad y dirección, empleando los recursos que fueren necesarios para lograr una óptima prestación de LOS SERVICIOS materia del presente contrato.

Las partes aceptan y reconocen expresamente que por la prestación de LOS SERVICIOS contratados no se encuadran dentro de los supuestos de los artículos 10° y 13° de la Ley Federal del Trabajo, en virtud de que no quedan sujetas a dirección, dependencia o subordinación alguna entre ellas mismas.

**DÉCIMA QUINTA.- TOTALIDAD DEL CONTRATO.** Ambas Partes aceptan que el contenido del presente Contrato contiene la totalidad de los acuerdos a los que han llegado, en el cual no existe dolo, lesión o error, por lo que cualquier otra comunicación o entendimiento verbal o escrito, con anterioridad a esta fecha, carecerá de valor legal alguno.

Cualquier término o disposición del presente contrato que contravenga a las leyes o disposiciones de los Estados Unidos Mexicanos, se considerará reformada de tal manera que se observe el cumplimiento de dichas leyes o disposiciones, sin perjuicio de que los términos y condiciones acordados con dicha legislación no sufrirán modificación alguna y continuarán vigentes para todos los efectos legales derivados del presente instrumento.

El hecho de que alguna de las partes no haga valer los derechos a ellos otorgados en virtud de este contrato en caso de algún incumplimiento o infracción, no constituirá ni se considerará como una renuncia para hacer valer tales derechos en ocasiones subsecuentes.

**DÉCIMA SEXTA.- SITUACIONES NO PREVISTAS.** Las partes convienen en que intentarán resolver de común acuerdo aquellas situaciones no previstas en el presente Contrato, quedando entendido que la(s) resolución(es) que se adopte(n), deberá(n) constar por escrito y firmada(s) por ambas partes.

**DÉCIMA SÉPTIMA.- TÍTULOS DE LAS CLÁUSULAS.** Las partes convienen en que los títulos que se han asignado a cada una de las cláusulas se establecen para conveniencia de ellas y que los mismos no deberán ser considerados en la interpretación del presente Contrato.

En virtud de lo cual, las partes del presente Contrato de Prestación de Servicios, han hecho que sus representantes autorizados lo firmen el día 20 del mes de Octubre del año 2004.

EL BANCO	SECRETARÍA DE FINANZAS DEL GOBIERNO DEL ESTADO DE JALISCO
[Redacted Signature]	[Redacted Signature]
DIRECTOR BANCA DE GOBIERNO GUADALAJARA	SECRETARIO DE FINANZAS DEL GOBIERNO DEL ESTADO DE JALISCO

ANEXO A del Contrato de Prestación de SERVICIOS celebrado entre EL BANCO y LA SECRETARÍA de fecha 20 DE OCTUBRE DEL 2004

**I.- SERVICIOS ESTÁNDAR:**

Los servicios incluidos en la siguiente tabla son los denominados como **SERVICIOS ESTÁNDAR**. En el ANEXO C se detallarán los niveles de servicio convenidos para cada uno de ellos.

Letra	Descripción
A	Procesos, infraestructura, producción y soporte técnico.
B	Conectividad segura.
C	Portal del gobierno (sección de pagos).
D	Medios de pago : 1) Tarjeta de Crédito Visa y Mastercard. 2) Cheque en línea Bancomer. 3) Domiciliación Interbancaria. (NO APLICA)
E	Proceso de identificación y asignación de claves y contraseñas (firma electrónica)
F	Administración y custodia de base de datos de clientes pagadores.
G	Opción de cobro al contribuyente por el servicio.
H	Conciliación de pagos de hasta 5,000 transacciones por año. (NO APLICA)
I	Dispersión de recursos a una sola cuenta concentradora.
J	Abono de cobranza.
K	Reporte de pagos recibidos que integra transacciones procesadas.
L	Gestión de aclaraciones.
M	Soporte al centro de orientación al contribuyente de LA SECRETARÍA.

**A.- PROCESOS, INFRAESTRUCTURA, PRODUCCIÓN Y SOPORTE TECNICO :**

**Procesos:**

- El BANCO mantiene procedimientos de monitoreo y gestión que aseguran la calidad en LOS SERVICIOS, estos procesos incluyen:
  - a. Control de Cambios.- El proceso inicia con el desarrollo de cada modificación y concluye con la puesta en producción. Incluye, sin limitar, la validación, pruebas de carga, ambientes preproductivos, entre otros.
  - b. Control de Accesos. Tanto los equipos como la información contenida en ellos es manipulada solamente por personal autorizado.
  - c. Mantenimientos preventivos. Se realizan con regularidad según planes preestablecidos que se realizan en tiempos mínimos y siempre en horarios de baja o nula transaccionabilidad.

**Infraestructura:**

- El BANCO proporcionará la infraestructura necesaria de acuerdo con las mejores prácticas del mercado para que el manejo de las transacciones de pago sea seguro, confiable y de alta disponibilidad.
- La Infraestructura puede incluir equipo especializado dedicado a la operación de LOS SERVICIOS y configurado con la redundancia necesaria para ofrecer alta disponibilidad:
  - a. Servidores Aplicativos configurados con balanceo de carga de alta disponibilidad.

- b. Servidores de Bases de Datos configurados en Cluster para recuperación inmediata.
- c. Arreglos de Discos bajo configuraciones de recuperación rápida.
- d. Equipos para respaldo de información.
- e. Acometida para la conexión a Internet con enlaces múltiples a diferentes Proveedores de Servicios de Conexión a Internet y con ancho de banda incremental en forma automática.
- f. Hospedaje de aplicaciones en Ambiente de alta seguridad y disponibilidad con monitoreo y vigilancia permanente.
- g. Energía eléctrica regulada con doble conectividad, con respaldo automático para varios días sin necesidad de resurtir combustible.
- h. Equipo de conectividad de alta disponibilidad.
- i. Sistemas de prevención de accesos no deseados mediante configuración de Firewall y de arquitectura de red segura.

#### Producción:

- El servicio está diseñado para estar disponible las 24 horas del día a excepción de las ventanas de mantenimiento preventivo y a los periodos en los que, a petición de LA SECRETARÍA, se actualicen tablas de información en las Bases de Datos o en el contenido del Portal o se instale una nueva funcionalidad.
- Ventana crítica productiva:
  - Durante este lapso de tiempo no se realizan modificaciones a menos que lo solicite LA SECRETARIA, existe operación continua monitoreada para cuidar niveles de disponibilidad, tráfico, seguridad y operabilidad de cada una de las páginas que se accedan.
- Ventana no crítica productiva:
  - Se realizan modificaciones que no requieran reinicialización, respaldos, actualizaciones de información de bases de datos con intervalos de tiempo sin servicio.
- Ventana de mantenimiento:
  - Las ventanas de mantenimiento se programan normalmente los viernes después de las 22:00 hrs por periodos que suelen ser menores a 2 horas.

#### Soporte Técnico:

- En general, el servicio estará disponible de acuerdo a los horarios convenidos en el ANEXO C. Adicional a ello, EL BANCO mantiene un estrecho sistema de monitoreo que revisa disponibilidad, tráfico, seguridad y operabilidad de cada una de las páginas del portal de Pagos.
- El monitoreo mencionado incluye diferentes procesos:
  - a. Monitoreo On-Site 7X24 con personal calificado. Este proceso valida tanto disponibilidad como tráfico, seguridad física y lógica.
  - b. Monitoreo Operativo Desde el centro de control operativo, EL BANCO revisa periódicamente que cada una de las páginas electrónicas y las ligas entre ellas funcionen correctamente. Esta operación se realiza durante el horario hábil de la ventana crítica de servicio.

No obstante lo anterior, existen casos poco comunes en los cuales algún sistema no funcione correctamente para el usuario final y no haya sido detectado por los sistemas de monitoreo; para estas situaciones se ofrece un servicio de Soporte Técnico con personal altamente capacitado para la resolución de problemas en un esquema 7X24.

#### Niveles de alertamiento:

- En caso de detección de falla no identificada por el procedimiento normal, al recibir reporte por parte de LA SECRETARIA, se valora en cuanto a criticidad y se corrige de ser posible en forma inmediata, de lo contrario se escala a personal especializado de 2do. Nivel, conforme el tiempo establecido en ANEXO C.

- Se determinan opciones para corregir el problema y se pone en marcha la más viable, informando a LA SECRETARÍA sobre el tiempo estimado de solución.
- En tanto se corrige la situación se mantendrá informada a LA SECRETARÍA sobre el estado de su reporte.
- El reporte se escalará a niveles directivos si el problema subsiste, de acuerdo con lo establecido por el ANEXO C.

**Contactos de alertamiento y escalación:**

- LA SECRETARÍA, deberá informar a EL BANCO por escrito los nombres de las personas facultadas por parte del Gobierno para levantar un reporte. Asimismo deberán levantar dichos reportes conforme el procedimiento establecido para tal efecto por EL BANCO.

**Respuesta:**

- Dependiendo del nivel de criticidad del reporte, se derivarán determinadas acciones por parte de EL BANCO, conforme lo siguiente:
  - Se considera un reporte como CRÍTICO, cuando el problema reportado afecta el servicio en forma general no permitiendo la realización de transacciones por parte de los usuarios finales o de LA SECRETARÍA, este tipo de reporte se atiende en forma inmediata hasta su solución final.
  - En función del nivel de criticidad, los reportes serán clasificados con la siguiente nomenclatura CRÍTICO, IMPORTANTE, ESTÁNDAR o NO IMPORTANTE; en función a dicha clasificación se determinarán acciones a seguir conforme se establece en el procedimiento respectivo.

**B.- CONECTIVIDAD SEGURA**

El servicio proporciona a LA SECRETARÍA un mecanismo seguro y sencillo de conectividad a los medios de pago tales como Tarjeta de Crédito (Visa y Mastercard), Cheque en Línea Bancomer y Domiciliación Interbancaria, tanto de solicitud como de recepción de la respuesta.

**C.- PORTAL DEL GOBIERNO (SECCIÓN DE PAGOS)**

Para facilitar la incorporación de las funciones asociadas al pago, EL BANCO incorpora dentro de LOS SERVICIOS la construcción de la sección de pagos del Portal del Gobierno con un diseño amigable y a imagen (colores y estilos) del Portal principal del Gobierno. Para ello, se considera el desarrollo de las siguientes funcionalidades:

- Diseño de la interfase para recepción de los datos de la transacción mediante transferencia de parámetros desde el Portal de Consulta del Gobierno.
- Selección del medio de pago, donde el contribuyente podrá elegir la forma de pago que más le convenga de las opciones que LA SECRETARÍA haya seleccionado.
- Habilitar la captura adicional de datos requeridos para cada medio de pago (ej. número de Tarjeta de Crédito, fecha de vigencia, etc.) en una página segura.
- EL procedimiento normal de construcción incluye:
  - a. Diseño y prototipaje en un ambiente de desarrollo de EL BANCO
  - b. Pruebas y ajustes finos en el ambiente de pruebas por parte de EL BANCO mismo y de LA SECRETARÍA.
  - c. Capacitación por parte de EL BANCO al personal de LA SECRETARÍA para dominar los procesos que sigue tanto el contribuyente como la gestión de reportes, entrega y recepción de datos por parte de LA SECRETARÍA
  - d. Instalación del desarrollo probado y aceptado en los ambientes productivos y de preproducción en forma definitiva. Carga de datos y parámetros finales.
  - e. Pruebas finales de funcionamiento y carga.

f. Lanzamiento productivo.

La imagen de los portales de e-Gobierno pueden personalizarse a las necesidades de cada Gobierno dentro de los límites de parametrización de EL SISTEMA de EL BANCO, por lo que LA SECRETARÍA podrá definir el diseño gráfico, manejo de colores tanto de fondos como de texto, así como los mensajes del Gobierno o LA SECRETARÍA a sus ciudadanos, con relación a cada servicio ofrecido.

**D.- MEDIOS DE PAGO DISPONIBLES**

Actualmente se cuenta con conectividad hacia los siguientes medios de pago.

- Tarjeta de Crédito Visa y Mastercard.
- Cheque en Línea Bancomer.
- Domiciliación Interbancaria para el pago de bienes y servicios – Clabe (fungiendo LA SECRETARÍA como Emisor). NO APLICA

Además se tiene desarrollada la posibilidad de generar la cadena de datos requeridos por cada medio de pago, los cuales son generados de manera parametrizada, lo que permite simplificar los procesos de LA SECRETARÍA así como la futura Incorporación de nuevos servicios desarrollados por LA SECRETARÍA.

**E.- PROCESO DE IDENTIFICACIÓN Y ASIGNACIÓN DE CLAVES Y CONTRASEÑAS (FIRMA ELECTRÓNICA)**

En los medios de pago convenidos, en particular en el proceso de Domiciliación Interbancaria vía Internet:

- En el esquema convencional de domiciliaciones, por acuerdo interbancario se solicita que el Emisor, en este caso LA SECRETARÍA, cumpla con una serie de requisitos, como son la identificación de su cliente usuario y el obtener la autorización autógrafa o electrónica del cuentahabiente para domiciliar el cobro a cualquier cuenta de cheques de bancos del Sistema Financiero Mexicano.
- La oferta de EL BANCO consiste en trasladar el citado proceso convencional de Domiciliaciones al mundo de Internet, apoyando a LA SECRETARÍA a cumplir los requisitos legales para implementar el concepto de firma electrónica (a través del intercambio de claves y contraseñas) que permitan procesar las transacciones en apego a la normatividad aplicable a este servicio, sin embargo LA SECRETARÍA en todo momento o en los casos que juzgue conveniente podrá optar por recabar la firma autógrafa del cuentahabiente.

**F.- ADMINISTRACIÓN Y CUSTODIA DE BASE DE DATOS DE CLIENTES PAGADORES**

- Con el objeto de mantener el historial de datos capturados por usuarios del servicio y autorizaciones de cargo a cuentas, existe un módulo de custodia de información electrónica, el cual está a la entera disposición de LA SECRETARÍA cuando sea requerido.
- Dichos registros se conforman la primera vez que el usuario accede al servicio, autorizando un cargo en su cuenta vía Internet. Esta funcionalidad permite que en ocasiones subsiguientes el acceso sea sólo a través de un dato llave definido por LA SECRETARÍA (Intercambio de claves y contraseñas entre LA SECRETARÍA y el Cuentahabiente).

**G.- OPCIÓN DE COBRO AL CONTRIBUYENTE POR EL SERVICIO:**

Ofrece la posibilidad a LA SECRETARÍA de, si así lo desea, establecer costos por realizar transacciones en Internet al Contribuyente que transacciona. Incluye la administración de dichos cobros, así como la generación de reportes para LA SECRETARÍA

#### **H.- CONCILIACIÓN DE PAGOS DE HASTA 5000 TRANSACCIONES POR AÑO**

- EL BANCO pondrá a disposición de LA SECRETARÍA un proceso de conciliación, en donde se identifica de manera oportuna cualquier movimiento que no corresponda al pago efectuado, que se haya presentado durante el proceso de cobro al contribuyente.
- Los movimientos anormales identificados en el citado proceso, son analizados y atendidos conforme niveles de servicio acordados entre las partes, a fin de efectuar la devolución correspondiente y mantener la confiabilidad en el sistema, permitiendo minimizar el número de aclaraciones e impactos a los Ciudadanos, bajo procedimientos establecidos para tal efecto.
- Se tiene instalado un sistema de identificación de casos de excepción, mediante el cual tiene la posibilidad de detectar anomalías que se hubieren presentado en el proceso de cobranza.
- Además cuenta con la posibilidad de identificar y solucionar casos que no cerraron el ciclo de cobranza, como consecuencia de interrupción de comunicación entre componentes que intervienen en el proceso de cobro o por factores ajenos a la infraestructura de EL BANCO.
- NO APLICA EL LÍMITE DE 5000 TRANSACCIONES

#### **I.- DISPERSIÓN DE RECURSOS A UNA SOLA CUENTA CONCENTRADORA**

El servicio contempla el abono de los recursos a una sola cuenta de cheques que determine LA SECRETARÍA.

#### **J.- ABONO DE COBRANZA:**

El monto de los pagos realizados por los contribuyentes en el sitio de e-Gobierno en Internet y concentrados por EL BANCO, de conformidad con lo establecido en el presente Contrato será abonado a LA SECRETARÍA de acuerdo a lo establecido en el ANEXO C.

#### **K.- REPORTE DE PAGOS RECIBIDOS QUE INTEGRA TRANSACCIONES PROCESADAS**

El servicio considera la generación de un reporte en archivo electrónico hacia LA SECRETARÍA que detalla los cobros efectuados:

- a. Existe la posibilidad de impresión del reporte o la extracción de un archivo en formato texto, que permita la actualización de pagos recibidos en las bases de datos de LA SECRETARÍA.
- b. EL BANCO asignará un User y Password al personal facultado de LA SECRETARÍA, conforme al procedimiento establecido para tal efecto, que le permita acceder a un sitio de Internet que EL BANCO pondrá a su disposición para tal efecto. En tanto se realizan los desarrollos correspondientes, EL BANCO se los hará llegar vía e-mail.

#### **L.- GESTIÓN DE ACLARACIONES**

- El servicio incluye que todos los pagos realizados por Internet, cuentan con la cobertura de atención y gestión de aclaraciones de pago, mediante el soporte operativo de un área de Back Office.

#### **M.- SOPORTE AL CENTRO DE ORIENTACIÓN AL CONTRIBUYENTE DE LA SECRETARÍA.**

- El Back Office de EL BANCO ofrece un servicio de soporte al Centro de Orientación al Contribuyente de LA SECRETARÍA, en materia de atención de aclaraciones de pagos recibidos en Internet.
- Se establecen procedimientos y formatos para facilitar el levantamiento de aclaraciones por parte de LA SECRETARÍA.
- Se generan reportes que permiten la atención de casos de excepción por parte de LA SECRETARÍA.

**II. SERVICIOS ADICIONALES:**

Adicionalmente y previa cotización, LA SECRETARÍA podrá contratar los siguientes servicios denominados SERVICIOS ADICIONALES

Letra	Descripción
N	Validación aleatoria de medios de identificación del ciudadano.
O	Conciliación de más de 5,000 transacciones por año. (NO APLICA)
P	Dispersión de Recursos a más de una sola cuenta concentradora
Q	Reportes Adicionales.

**N.- VALIDACIÓN ALEATORIA DE MEDIOS DE IDENTIFICACIÓN DEL CIUDADANO**

Es decisión de LA SECRETARÍA establecer el número de casos a validar por cualquier vía (como pudiera ser la telefónica o a través de consultas a Bases de Datos del propio Gobierno), en función del nivel de certidumbre deseado por LA SECRETARÍA.

Como parte de dichas estrategias, se considera la validación de información proporcionada por el ciudadano mediante:

- Construcción de algoritmos especiales para los casos de pagos recibidos.
- Confirmación vía telefónica con el ciudadano y consultas en Bases de datos del Gobierno (\*), conforme el número o características de casos que defina LA SECRETARÍA que deban ser validados.

Lo anterior permite elevar el nivel de certidumbre para LA SECRETARÍA, en el manejo de este tipo de transacciones, cumpliendo con la normativa interbancaria en la materia.

(\*) Se asume que las consultas a Bases de datos del Gobierno o LA SECRETARÍA (ej. Registro Público), se podrán realizar sin costo para EL BANCO, por tratarse de un servicio para el Portal del Gobierno del Estado.

**O.- CONCILIACIÓN DE MÁS DE 5000 TRANSACCIONES POR AÑO.**

En adición a los SERVICIOS ESTÁNDAR, existe la posibilidad de contratación, por parte de LA SECRETARÍA del servicio de conciliación de transacciones, en caso de que por necesidades de la misma deban hacerse más de cinco mil conciliaciones por año. NO APLICA

**P.- DISPERSIÓN DE RECURSOS A MÁS DE UNA SOLA CUENTA CONCENTRADORA**

A solicitud de LA SECRETARÍA, podrá contratarse el servicio adicional de abono de recursos a diferentes cuentas.

**Q.- GENERACIÓN DE REPORTES ADICIONALES**

En caso de que LA SECRETARÍA requiera de reportes o archivos adicionales podrá contratar este servicio adicional, previa cotización por parte de EL BANCO

[Redacted]

[Redacted]  
[Redacted]  
[Redacted]  
[Redacted]  
[Redacted]  
[Redacted]



ANEXO "B" del Contrato de Prestación de SERVICIOS celebrado entre EL BANCO y LA SECRETARÍA de fecha 20-OCTUBRE DEL 2004  
.De conformidad con lo que establece la cláusula primera del Contrato de Prestación de Servicios celebrado entre las partes al rubro indicadas, por lo que el presente documento pasa a formar parte integrante de dicho instrumento, como Anexo "B", bajo los siguientes términos:

### COMISIONES POR EL SERVICIO

Ambas partes acuerdan que como comisión por los servicios estipulados en el contrato celebrado entre LA SECRETARIA y EL BANCO, LA SECRETARIA pagará al BANCO la cantidad de \$1,085 USD Dólares Americanos (Mil ochenta y cinco dólares americanos 00/100 USD) mensuales durante 5 años por concepto de comisión por Desarrollo , Implantación y operación anual del Proyecto.

Los pagos se efectuarán, en la forma y términos establecidos en dicho contrato, en Moneda Nacional al tipo de cambio vigente publicado en el Diario Oficial de la Federación por Banco de México del día en que se realice el pago.

Habiendo leído y estando de acuerdo con el contenido del presente ANEXO "B" que forma parte integrante del Contrato de Prestación de Servicios celebrado entre las partes, sin que exista en él error, dolo o mala fe, convienen en firmarlo en Guadalajara Jalisco el día 20 de Octubre de 2004.

EL BANCO	SECRETARÍA DE FINANZAS DEL GOBIERNO DEL ESTADO DE JALISCO
	
DIRECTOR BANCA DE GOBIERNO GUADALAJARA	SECRETARIO DE FINANZAS DEL GOBIERNO DEL ESTADO DE JALISCO

